



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del
centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024

Para optar el Título de
Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico

Presentado por:

Autora: Escobar Palomino, Joany Jacqueline

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2671-4099>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

2024

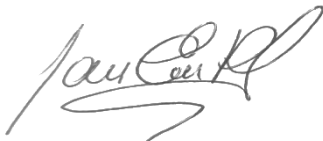
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Joany Jacqueline Escobar Palomino.....

egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "...Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima - 2024." Asesorado por el docente: Marcos Antonio Montoro Valdivia, DNI 09542548, ORCID 0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) con código oid:14912:390464058 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor


Joany Jacqueline Escobar Palomino
 DNI: 40975195



.....
 Firma

Marcos Antonio Montoro Valdivia
 DNI: 09542548

Lima, 14 de octubre de 2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ SE EXCLUYE POR SER PLANTILLA: CARATULA, INDICE, POSPORTADA , TABLA DE CRONOGRAMA, OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

Dedico el trabajo a mi familia quienes me han apoyado y comprendido siempre en mis esfuerzos por alcanzar la especialidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores de la universidad que formaron parte de mi formación como especialista en centro quirúrgico.

JURADOS:

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Secretario : Mg. Jaime Alberto Mori Castro

Vocal : Mg. Rewards Palomino Taquire

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice.	vi
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7

2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1 Hipótesis general	16
2.3.2 Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1 Técnica	22
3.7.2 Descripción de instrumentos	22
3.7.3 Validación	23
3.7.4 Confiabilidad	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1. Cronograma de actividades	26
4.2. Presupuesto	27
5. REFERENCIAS	28
ANEXOS	35
Anexo 1. Matriz de consistencia	36

Anexo 2. Instrumentos	37
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	39
Anexo 4. Informe del asesor de Turnitin	41

RESUMEN

Objetivo: A través del presente trabajo se pretende determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

Metodología: Se empleará el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo; además el tipo de investigación será aplicado, en el diseño no se manipularán las variables, el corte será transversal y en cuanto al alcance, este será correlacional. Se trabajará con 80 personas posoperadas del centro quirúrgico a quienes se les administrará dos cuestionarios que medirán ambas variables. Ambos cuestionarios han pasado por el proceso de validación y han obtenido un coeficiente de confiabilidad óptimo según la medida estadística Alfa de Cronbach siendo posible de ser aplicado en el presente estudio. El cuestionario de calidad de atención de enfermería obtuvo un 0,798 y el cuestionario sobre satisfacción del paciente posoperado con 0.93; los resultados serán tabulados para elaborar las estadísticas necesarias y, en caso necesario, serán interpretados a través de tablas y gráficos. A continuación, será evaluado la relación entre ambas variables mediante el coeficiente de Spearman que dará respuesta a la hipótesis planteada.

Palabras claves: Calidad, cuidados de enfermería, satisfacción, paciente posoperado, centro quirúrgico.

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the postoperative patient in the surgical center of a clinic in Lima in the year 2024.

Methodology: The hypothetical deductive method will be used, with a quantitative approach; in addition, the type of research will be applied, the design will not manipulate the variables, the cut will be transversal and the scope will be correlational. We will work with 80 postoperative patients from the surgical center who will be administered two questionnaires that will measure both variables. Both questionnaires have undergone the validation process and have obtained an optimal reliability coefficient according to Cronbach's Alpha statistical measure, making it possible to be applied in the present study. The nursing care quality questionnaire obtained a 0.798 and the questionnaire on postoperative patient satisfaction with 0.93; the results will be tabulated to elaborate the necessary statistics and, if necessary, will be interpreted through tables and graphs. Next, the relationship between both variables will be evaluated by means of Spearman's coefficient, which will provide an answer to the hypothesis proposed.

Key words: Quality, nursing care, satisfaction, postoperative patient, surgery center.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) los enfermeros están llevando a cabo una función relevante en el cuidado de los ciudadanos y de las comunidades. Estos asumen rol de liderazgo o son actores destacados en equipos sanitarios en varios países; sin embargo, a pesar de ello se presenta una falta de profesionales de la enfermería en el continente americano y esto se debe de manera principal a la migración hacia otras regiones, las diferencias en las condiciones económicas, las políticas de recursos humanos, las precarias condiciones laborales y la escasa normatividad a nivel de la profesión (1).

En este sentido, en un estudio realizado en Estambul – Turquía, se estudió a 635 personas de un hospital privado donde se ha encontrado cierta satisfacción en tener una comunicación respetuosa con el personal, pero mostraron baja satisfacción con la información recibida de las enfermeras sobre su enfermedad, estado de salud, investigaciones y pronóstico de su enfermedad. Además, se indicó que el estilo de comunicación de las enfermeras consiste en tratar a los pacientes con respeto y amabilidad. Por otro lado, las enfermeras llegaron a mostrar menos interés en dar explicación sobre su intervención y menos en comunicarse los aquellos pacientes que no cumplían sus expectativas (2).

En el mismo contexto, un estudio realizado en Jordania a 143 pacientes posoperados se ha encontrado una elevada prevalencia del dolor entre los pacientes posquirúrgicos y para que su entorno posoperatorio favorezca la zona libre de dolor, se necesitan urgentemente programas de formación de enfermeros y la utilización de diversas herramientas de detección en el contexto posoperatorio que tengan en cuenta el papel del género y la cultura (3).

En España se ha encontrado la importancia que garantiza la calidad del cuidado al paciente quirúrgico que es un medio ambiente laboral positivo entre el personal del trabajo para que promueva la satisfacción en las labores hospitalarias, la responsabilidad con la profesión, la calidad de los cuidados de enfermería y la participación activa de los miembros del equipo en asuntos propios del área y del centro hospitalario (4).

De otro lado, en un estudio realizado en el Ecuador se ha encontrado que la mayoría de los usuarios siempre se les aplica los elementos propios del cuidado de enfermería durante la etapa posoperatoria, empero, se sugiere utilizar herramientas regularizadas para valorar al paciente (5).

Igualmente, otro trabajo que se realizó en Colombia se ha encontrado que un 78% de usuarios mostró de forma elevada a la calidad de la atención, 17% fue de grado medio y 4% fue bajo; por otro lado, el 96,8% mostró satisfacción y un 97% sugeriría la atención en el nosocomio ya que se encontraron satisfechos por la atención recibida (6).

Del mismo modo, en un estudio realizado en Ayacucho en el primer nivel de atención se ha encontrado entre los pacientes que un 78,3% indicó estar satisfechos con la calidad del cuidado; en otro estudio realizado el 2019 en Moquegua se ha encontrado que 54% señalaron eficiencia y 44% recibieron una atención regular; y, por último, en Chiclayo se ha encontrado a los usuarios regularmente satisfechos (7).

En similar situación, en un estudio efectuado en Huancayo en un hospital sobre calidad de atención y satisfacción se ha encontrado que 57,1% de usuarios que están insatisfechos de aspectos tangibles como carteles, capacitaciones, equipo para la atención, confort y ambiente limpio y 55,5% indicó falta de satisfacción frente a la capacidad para responder en la atención rápida, la toma de exámenes, entre otros (8).

A esto se agrega el caso de un hospital del Seguro Social del Perú (Essalud) ubicado en Lima, donde fueron registradas 109 quejas en el libro de reclamaciones correspondiente en

2019, el 23,5% se presentaron debido a un trato inadecuado y el 23% se presentó por la demora en la atención; estas quejas fueron presentadas por los pacientes y familiares lo que generó insatisfacción en ellos sobre la calidad de atención (9).

De la misma forma, en una encuesta dirigida por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), fue encontrado que la cobertura del Seguro Integral de Salud (SIS) se incrementó en 4,3% en caso de mujeres y 2,0% en caso de varones. Esta situación ha permitido que los usuarios aumenten sus expectativas respecto a las cirugías; por esta razón, ha aumentado la demanda de hospitalizaciones (10).

Por último, se ha encontrado que la calidad de la atención viene a ser una actividad de gran importancia en el paciente posoperado en una clínica de Lima donde se ejecutará el presente trabajo, ya que se ha observado cierta insatisfacción de los usuarios respecto a las indicaciones y orientaciones recibidas por parte del personal luego de la cirugía, así como la percepción de actitudes que muestran falta de empatía ante el dolor que puedan experimentar con motivo de la intervención quirúrgica.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación hay entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación hay entre la dimensión técnico - científica y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?

¿Qué relación hay entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?

¿Qué relación hay existe entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer qué relación hay entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar qué relación hay entre la dimensión técnico - científica y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica.

Determinar qué relación hay entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica.

Determinar qué relación hay entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Su justificación radica en la comprensión a profundidad del vínculo entre la calidad de atención prestada por las enfermeras en el contexto posoperatorio y la satisfacción que experimentan los pacientes de un centro quirúrgico, lo cual es esencial para optimizar los resultados clínicos y mejorar la experiencia del paciente. Este trabajo contribuirá teóricamente al desarrollo de un marco que relacione la calidad de la atención con los niveles de satisfacción; además se quiere contribuir teóricamente al conocimiento sobre cómo las intervenciones y el enfoque de los cuidados influyen en la forma de percibir de los

pacientes respecto a la calidad de la atención. Por esta razón, el trabajo se sustenta en la teoría de la enfermera Jean Watson que hace un abordaje sobre la importancia de la calidad del cuidado personalizado para lograr la satisfacción de la persona. Finalmente, fortalecerá la base teórica sobre los indicadores de calidad en la atención posoperatoria.

1.4.2. Metodológica

Esta investigación adoptará un enfoque cuantitativo siguiendo un método hipotético deductivo que busca abordar el vínculo entre la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería en el período posoperatorio y la satisfacción de los posoperados dentro de un entorno de centro quirúrgico, a través de un diseño observacional, correlacional y transeccional que busca identificar y analizar las posibles asociaciones entre estas variables clave. La metodología empleada permitirá que el trabajo contribuya, a través de la captura de datos numéricos representativos por parte del paciente y como resultado de la aplicación de 2 cuestionarios validados para el contexto clínico, al ofrecimiento de datos fiables y aplicables en futuros estudios que apunten a mejorar la atención enfermera.

1.4.3. Práctica

En lo que respecta a lo práctico, adquiere una relevancia directa al abordar la relación entre la calidad de atención que se brinda por los enfermeros en el período posoperatorio y la satisfacción de los usuarios en un centro quirúrgico. En este sentido, la importancia del estudio radica en que los resultados permitirán implementar estrategias concretas de mejora en la atención diaria de los profesionales de la clínica. Asimismo, contribuirá a mejorar la calidad de los cuidados posoperatorios y a fortalecer el vínculo entre el paciente y los enfermeros a fin de mejorar su recuperación. Las estrategias que se puedan plantear a raíz

de los resultados permitirán incluir la implementación de programas de capacitación para enfermeras que se centren en aspectos de comunicación, empatía y atención personalizada, así como la identificación y mejora de procesos que impacten directamente en la experiencia del paciente posoperado.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se iniciará desde el mes de abril cuando se plantea el problema a estudiar para luego concluir en el mes de agosto del 2024.

1.5.2. Espacial

Se realizará el trabajo de aplicación de los instrumentos en el entorno de un centro quirúrgico de una clínica ubicada en la región Lima - Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población se conforma por pacientes posoperados del centro quirúrgico de una clínica de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Pinto (11), en 2019 en Bolivia, realizó el estudio con el objetivo de: “Determinar el nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de los cuidados de enfermería, durante el posoperatorio inmediato del servicio de cirugía, Hospital Eduardo Eguía, Tercer Trimestre Tupiza 2019”. Aplicó un enfoque correlacional y transversal en la que participaron 40 pacientes y 15 enfermeras. Fue administrado un cuestionario y entre los resultados, se observó que 65% de las enfermeras son eficientes en sus cuidados, 60% de los pacientes señalaron que los cuidados son eficientes y 40% señalan que son claros en la información brindada. La conclusión fue que se comprobó la relación de las variables objeto de estudio en usuarios posoperados.

Anaba et al. (12), en 2020 en Ghana llevaron a cabo su estudio con el fin de: “Evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería perioperatoria en el Hospital Universitario Korle-Bu, en Ghana”. En cuanto a la metodología, esta fue cuantitativa y transversal. La población consta de 100 usuarios hospitalizados de cirugía quienes absolvieron encuestas. Entre los resultados se evidenció que gran parte de los pacientes fueron varones

(53 %), empleados (56 %) y asegurados (85 %). Asimismo, se comprobó que 8 de cada 10 se encontraban satisfechos con el cuidado de las enfermeras perioperatorios. Se concluyó que es importante buscar la mejora en la satisfacción de las personas a través de una mejoría en la calidad de la atención. También los pacientes presentaron satisfacción con la atención brindada por la enfermera durante el periodo perioperatorio; sin embargo, mostraron insatisfacción frente al tiempo de espera y al manejo del dolor.

He et al. (13), en 2021 en China, fue realizado un trabajo que buscó: “Evaluar la influencia de una atención de alta calidad en el bienestar psicológico, las complicaciones posoperatorias y la satisfacción de la paciente después de una mastectomía radical”. Utilizaron un enfoque retrospectivo. Participaron 118 pacientes divididos en dos grupos. Los que estaban en recuperación posoperatoria y los que presentaron alguna complicación. Se les aplicó un cuestionario de satisfacción. Los resultados evidenciaron que el grupo de alta calidad presentó puntajes mayores (6,45%) y satisfacción del paciente con puntajes regular (19,64%). El 48,39% estuvo conforme con la alta calidad, el 37,10% señaló conformidad básica y el 14,52% presentó inconformidad. Asimismo, se arrojó un 71,43% de satisfacción total. Se concluyó que la atención de alta calidad luego de una mastectomía radical coadyuvó en la recuperación posterior, la tranquilidad en cuanto a las emociones disfuncionales, la disminución de alguna complicación y la mejoría en calidad y satisfacción del usuario.

2.1.2. A nivel nacional

Revilla y Silvestre (14) en 2019 en Lima realizaron un estudio que buscó: “Determinar la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado mediato en le pabellón 6-I del Hospital Nacional Arzobispo Loayza,

2019”. Para lograr el objetivo, tuvieron que utilizar un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, donde tomaron parte 60 usuarios que completaron dos cuestionarios. En el resultado se encontró que la calidad de los cuidados se presenta como buena con 58,3%, regular con 23,3% y mala con 18,3%. También el 53,3% se encontró satisfecho, el 30% regularmente satisfecho y 16,7% insatisfecho. En la conclusión se estableció relación entre las variables según la prueba de Spearman que fue de 0,590 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.

Ramos (15), en 2021, en Chimbote se buscó: “Analizar la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón _Chimbote, 2021”. Se aplicó una metodología cuantitativa y correlacional; formaron parte del estudio 157 usuarios; fue administrado dos cuestionarios que van a medir cada variable. El resultado mostró una elevada satisfacción en pacientes en 94,3% y en cuanto a la calidad del cuidado, los pacientes mencionaron que fue buena en 82,2%. La conclusión obtenida indicó que existe una asociación estadísticamente positiva entre ambas variables que fueron estudiadas.

Condori (16), en el 2024 en Tacna, realizó un trabajo con el propósito de: “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Centro quirúrgico del Hospital Ilo – 2023”. Fue empleada la metodología cuantitativa, correlacional y transversal; participaron 100 pacientes del centro quirúrgico a quienes se les administró un cuestionario. El resultado encontró un 36% se encuentra satisfecho; asimismo hay satisfacción en las dimensiones elementos tangibles con 46%, capacidad de respuesta con 55%, atención segura con 45% y empatía con 40%; en cuanto a la calidad es buena en 68%. Esto permitió concluir que hay relación entre las variables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de la atención de enfermería

Conceptualización de calidad

Al referirse a la calidad, se hace presente a la manera de hacer las cosas en las que predomina la búsqueda de la satisfacción de los clientes, buscando siempre la mejora de determinados procesos y conseguir mejores resultados. Es un concepto relacionado hoy en día con la mejora continua dentro de toda institución que viene afectando a las personas y a los procesos (17).

La calidad es un término que puede ser interpretado en base a dos dimensiones que están profundamente relacionadas y dependientes entre ellas, como son: la técnica que se refiere a la aplicación del conocimiento y de la técnica dirigida a solucionar problemas del paciente, y la interpersonal que se refiere a la relación que se identifica entre aquél que provee el servicio y aquél que recibe el mismo (18).

Conceptualización de calidad de atención de enfermería

Resulta ser el encuentro entre el paciente y el profesional; esta se refiere al nivel en que se utilizan los métodos más adecuados a fin de lograr las mejoras posibles en la salud del paciente, evaluado según los resultados esperados y atribuibles a la atención actual (19).

El rol de toda enfermera comprende una variedad de responsabilidades, destacando las actitudes de cooperación y colaboración con otros profesionales, la atención al paciente, el seguimiento de su progreso, la administración de sus medicamento y seguimiento del

tratamiento, la revisión del historial médico, la elaboración de informes de enfermería y la efectividad de las interconsultas, así como otras tareas (20).

Esta práctica diaria requiere un alto nivel de excelencia y perfección en cada tarea, garantizando que sean de calidad para proporcionar una atención adecuada y facilitar la recuperación de la persona (21).

Este cuidado incluye también aspectos de tipo fisiológicos, así como afectivos, donde el enfermero necesita mostrar el nivel de compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía en su práctica. Por lo tanto, no es posible reducir la calidad de la atención de enfermería solo a aspectos tanto técnico como mecánico; amerita un cuidado humano y un interés genuino frente al dolor y el sufrimiento del paciente. La empatía es fundamental en toda práctica de enfermería, ya que facilita la suma de valores y conocimientos científicos en beneficio de la salud de la persona desde lo físico y lo emocional (22).

La relevancia de la calidad en la atención de los enfermeros se fundamenta en diversas razones que van más allá del entorno hospitalario. Entre estas razones se encuentran los relacionados a lo ético y a lo deontológico: no es aceptable percibir la salud humana como un negocio lucrativo o simplemente cumplir con una labor rutinaria, donde los procesos y servicios se ejecutan sin sensibilidad, más bien como una interacción entre personas donde algunos tienen la capacidad de curar y sanar, aprovechando adecuadamente los recursos, los conocimientos y la actitud humanista. Además, existen otras razones de tipo social y de seguridad: toda sociedad exige profesionales competentes que aseguren un servicio de calidad a la ciudadanía. Finalmente, los motivos o razones económicas también son cruciales: se necesita eficiencia en la prestación del servicio, puesto que los recursos son limitados y los requerimientos son elevados (22).

De otro lado, también exige la realización de una serie de pasos que lleven a un análisis sobre lo que es eficiente, efectivo y seguro respecto a una intervención. En este sentido, se necesita contar con una base teórica, una técnica y la asignación de recursos apropiados de forma que el proceso alcance el estándar óptimo en seguridad, confianza, sostenibilidad y calidez dirigidos hacia una atención personalizada según las necesidades propias (23).

Dimensiones de la variable calidad de atención de enfermería

Se propone tres dimensiones que son las siguientes:

Humana. Hace referencia al trato cordial con el paciente, a la actitud respetuosa que tenga la enfermera en el proceso de recuperación del usuario posoperado y a saber esperar el tiempo de espera mientras dure su proceso de recuperación luego de su intervención quirúrgica (24).

Técnico científico. Esta dimensión se refiere a las acciones que provienen del uso del método científico en el día a día de la labor de la enfermera y esto se refiere a la utilización del Proceso de Atención de Enfermería (PAE). Las actividades que realizan las enfermeras de forma cotidiana son plasmadas en sus registros. El empleo del lenguaje científico permite su registro a fin de poder evidenciar la labor en el cuidado por parte de los enfermeros (25).

Entorno. Se refiere al entorno en el que se realiza el trabajo asistencial, compuesto por los espacios de confort dentro del nosocomio. Este ambiente que envuelve al paciente, incluyendo objetos y situaciones, contribuye a que el usuario se sienta

satisfecho. Este entorno debe caracterizarse por el orden, una ventilación e iluminación adecuadas, la provisión de alimentos, la privacidad, y el buen estado de los servicios públicos e higiénicos. Es esencial que el establecimiento de salud ofrezca un ambiente seguro y cómodo para el paciente, además de una atención de calidad (26).

2.2.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción es vista por el usuario como una condición deseada desde el momento en que ingresa a un establecimiento de salud y se considera una medida de la calidad de los servicios sanitarios. Además, se toma en cuenta como un precedente para futuras intervenciones. La satisfacción puede ser general, refiriéndose a la percepción global del usuario sobre los cuidados recibidos, o específica, basada en las experiencias previas que ha tenido en el establecimiento de salud (27).

La satisfacción o insatisfacción del usuario va a depender de diversos elementos que interactúan entre sí, generando sentimientos de satisfacción o insatisfacción. Entre estos elementos se encuentran: la posibilidad de acceder a algún servicio, la calidad del cuidado que haya recibido, la disponibilidad de recursos para la atención, la atención humana, continua, oportuna y segura durante su estancia hospitalaria, y la comunicación con el equipo sanitario en relación con su terapéutica, evolución, estado y privacidad (28).

Desde este punto de vista, el concepto de satisfacer al paciente viene a ser el resultado de lo que espera dicho paciente y cómo percibe lo recibido. Así, la percepción subjetiva del paciente junto a sus expectativas previas va a constituir manifestaciones de satisfacción (29).

Dimensiones de la variable satisfacción del paciente posoperado

Trato. Viene a ser un derecho que tiene todo paciente a ser tratados con dignidad en su calidad de persona. Además, viene a ser un planteamiento que busca aumentar la calidad del servicio ofrecido en cuanto a la salud y así el usuario pueda percibir un trato digno. Viene a ser un elemento importante para ganar la confianza, credibilidad y prestigio del paciente hacia la institución y su equipo de salud, ya que los usuarios son sumamente sensibles a un trato adecuado y recibido de los profesionales de la salud. Incluso constituye un elemento que es considerado para realizar la evaluación de la calidad de la atención (31).

Continuidad del cuidado. Está referida a la continuidad del cuidado y puede definirse como la dedicación al cuidado sin interrupción y de forma ininterrumpida, por parte de los agentes que proveen el servicio. Involucra el conocimiento sobre la situación actual de la salud del usuario, facilitar al usuario todo aquello que necesite que apunte a la satisfacción de sus requerimientos, valorar al paciente asignado varias veces por turno y facilitar su cuidado por cada enfermero (32).

Resultados del cuidado. Se refiere a lo eficaz que puede resultar el tratamiento que busca mejorar o mantener el estado de salud del paciente, lo que puede incluir también hacer sentir bien, calmar rápidamente el dolor, sosegarlo, darle seguridad, conservarlo limpio, darle comodidad y educarlo para el cuidado en el hogar (33).

Teoría de Jean Watson

El fundamento teórico de este trabajo se basa en aquella teoría que alcanza a definir el cuidado como una manera de enriquecer los vínculos con otras personas quienes son valoradas, concediendo al cuidado individualizado. Esto implica un afianzamiento del vínculo emocional entre el enfermero con el usuario, lo que ayuda a adentrarse en el campo fenomenológico de la otra persona, comprendiendo y expresando sus sentimientos y emociones de manera similar a como lo harían los demás (34).

Por medio de la teoría de Jean Watson se busca sustentar que “ante el riesgo de deshumanización se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica”; en este sentido el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú señala siete artículos referidos a las relaciones entre personas; pero, hay situaciones que alejan al profesional de enfermería de brindar un cuidado humanizado e integral, llevándolo a la falta de humanización; se refiere al tecnologicismo y a la perspectiva biomédica de la salud, apartando los comportamientos importantes en este proceso, como el diálogo efectivo y el trato directo y cercano con el individuo y su familia, lo que Watson denomina cuidado transpersonal. Esto lleva a que la enfermera vea al individuo dentro de esquemas biomédicos, que mira el cuidado a partir de normas y patrones de conducta del usuario (35).

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión técnico – científica y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se aplicará el método hipotético deductivo. El método trata sobre la búsqueda del conocimiento de aquellas estructuras por medio de la revisión de sus elementos que componen la muestra de forma aleatoria y sometiendo dicha información que ha sido conseguida a un análisis desde el punto de vista estadístico (35).

3.2. Enfoque de la investigación

Se empleará el enfoque cuantitativo. Representa un conjunto de procesos organizados a manera de secuencia a fin de lograr la comprobación de los supuestos. Este enfoque tiene su punto de partida en una idea inicial la cual se delimita y, posterior a ser acotada, se proponen preguntas y objetivos, se consultan fuentes y se determina un camino teórico y al final se medirán los fenómenos y se probarán las hipótesis señaladas (36).

3.3. Tipo de investigación

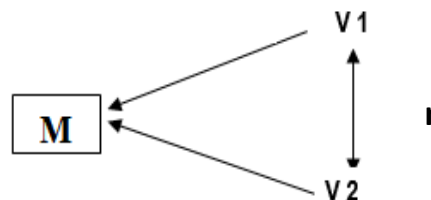
Será el tipo aplicado. Este tipo investigación busca alcanzar soluciones ante circunstancias de tipo real, concretoo y práctico. Además, será apoyado por el tipo básico a fin de conseguir dichas soluciones. Finalmente, aportará los conocimientos teóricos que sean necesarios para conseguir la solución de problemas o mejoren la calidad de vida de los individuos (37).

3.4. Diseño de la investigación

Será empleado el no experimental, en la cual el investigador busca analizar y estudiar todo hecho y fenómeno mostrados realmente. Esto quiere decir que van a observar los hechos a fin de analizar e informar los resultados obtenidos para tomar alguna decisión (38).

El corte será el transeccional. También denominado transversal quiere decir que el estudio se llevará a ejecución en un momento específico a lo largo del tiempo (39).

El alcance será correlacional ya que tiene por intención alcanzar la medición de la relación entre una y otra variable del trabajo (38).



M: 80 pacientes posoperados del centro quirúrgico.

V1: Calidad de atención de enfermería

r: Relación de ambas variables

V2: satisfacción del paciente posoperado

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Para este caso se considerará como población a 80 pacientes posoperados del centro quirúrgico de una clínica.

La población viene a ser el agrupamiento de unidades de investigación que pueden ser tanto personas, instituciones como hechos, etc. los cuales son la razón de ser del trabajo a investigar para lograr llegar a las conclusiones finales (40).

3.5.2 Muestra

La muestra estará constituida por la totalidad de la población por tratarse de un conjunto mínimo de individuos, es decir, los 80 pacientes posoperados del centro quirúrgico de una clínica.

La muestra en toda investigación viene a ser el grupo de personas o elementos que se seleccionan de la población a fin de analizarlos. Esta muestra es una parte representativa de la población, y los resultados que de ella se obtengan, se utilizarán con el objetivo de plantear alguna inferencia o generalización respecto al conjunto de la población (41).

3.5.3 Muestreo

La técnica de muestreo a utilizar será no probabilística de tipo censal puesto que la muestra es pequeña.

Es un procedimiento que consiste en que algunos elementos de una población – personas o cosas – son seleccionados como representativos de la totalidad (42).

3.5.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes posoperados del centro quirúrgico de una clínica de Lima.
- ✓ Pacientes posoperados con previo consentimiento informado firmado.
- ✓ Pacientes posoperados entre 18 a 70 años de edad.

Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes posoperados que no sean del centro quirúrgico.
- ✓ Pacientes posoperados que no firmen previamente el consentimiento informado.
- ✓ Pacientes posoperados menores a 18 años y mayores de 70 años.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Toda técnica es considerada como un proceso que reúne información importante para una investigación específica (41). La técnica a emplear en el presente trabajo será la encuesta. Esta viene a ser un método estandarizado que consta de interrogantes plasmadas en escrito que es administrada a un conjunto de individuos de forma personal, telefónica o virtual (41).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Se empleará un cuestionario validado en Perú por María del Carmen Lecca en el año 2017 en su tesis de maestría (42), el cual tiene 15 ítems. Serán medidas conforme a una escala Likert que es la siguiente: Nunca=1, Pocas veces=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5. Cuyas dimensiones son: técnico-científico, humana y entorno.

El resultado de los 15 ítems determinará una valoración que se expresará en la siguiente escala:

Buena: 56 – 75 puntos

Regular: 36 – 55 puntos

Baja: 15 – 35 puntos

Variable 2: Satisfacción del paciente posoperado

Se empleará un cuestionario que ya ha sido previamente aplicado en Perú por Méndez y Francia (43) en el 2021 en su investigación “Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente posoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021”, el cual tiene 18 ítems y

serán medidos conforme a una escala Likert que es la siguiente: Nunca = 1, A veces = 2 y Siempre = 3, cuyas dimensiones son: Trato, continuidad del cuidado y resultados del cuidado.

El resultado de los 18 ítems determinará una valoración que se expresa en la siguiente escala:

Insatisfecho: 18 - 30 puntos

Medianamente satisfecho: 31 - 42 puntos

Satisfecho: 41 - 54 puntos.

3.7.3 Validación

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Para esta variable se utilizará un instrumento que ha sido validado por juicio de expertos lo que hace que el instrumento pueda ser aplicado en este trabajo (42).

Variable 2: Satisfacción del paciente posoperado

Los investigadores peruanos Méndez y colaboradores se encargaron del proceso de validación del instrumento en el año 2021 (43); los 7 expertos manifestaron su conformidad y se expresó a través de una prueba binomial (0,070).

3.7.4 Confiabilidad

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

La confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach fue conseguida luego de pasar por una prueba piloto de la cual se logró el coeficiente 0,798 lo que indica una gran confiabilidad para su aplicación (42).

Variable 2: Satisfacción del paciente posoperado

Se obtuvo a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach un resultado de 0,93 lo que significa que el cuestionario es fiable para su aplicación (43).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

a. Procesamiento de datos

Después de conseguir la conformidad del proyecto de parte de la Universidad Norbert Wiener, se entregará la carta oficial al director de la clínica; luego se coordinará con la jefatura de enfermería. De acuerdo con las instrucciones del programa, se aplicarán los instrumentos tomando en cuenta los criterios de selección. Previa la aplicación de los cuestionarios se les hará firmar el formato del anexo 3. El tiempo de aplicación de los instrumentos será de un tiempo estimado de 25 minutos.

b. Análisis de datos

Posterior a la recolección los cuestionarios debidamente respondidos, los datos serán cargados en el programa Excel luego de haber sido procesadas por el SPSS versión 25 donde se procesarán. A continuación, serán tabulados y se elaborarán los cálculos requeridos y, en caso sea necesario, serán interpretadas en tablas y gráficos.

Al final, será evaluado la relación entre ambas variables por medio de la prueba estadística Spearman para dar respuesta a la hipótesis planteada.

3.9. Aspectos éticos

Principio de Autonomía: Hace referencia al libre albedrío del sujeto a participar en cuanto a su posibilidad de elegir, manifestar una opinión y decidir sin algún tipo de sesgo.

Principio de Beneficencia: Está prohibido perjudicar a los demás, es imprescindible obrar desde la moral, evitando el daño y buscar el bien de la mayor cantidad de personas, siendo honestos con el encuestado.

Principio de no Maleficencia: Se busca evitar ser malintencionado y nunca perjudicar intencionadamente a una persona que tenga la voluntad de participar en el estudio.

Principio de Justicia: Teniendo en cuenta que este principio exige un trato justo sin aplicación de alguna clase de discriminación, haciendo una elección adecuada, justa y equitativa. Los individuos que participarán recibirán el mismo trato, sin prejuicios, en un ambiente cálido y de confianza.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Información bibliográfica	■	■	■	■	■	■														
Plantear el problema			■	■	■	■	■													
Buscar los antecedentes y teorías						■	■	■												
Justificar el trabajo							■	■	■											
Señalar los objetivos									■	■	■									
Armar la metodología									■	■	■									
Determinar la población									■	■	■									
Identificar los instrumentos										■	■	■	■	■						
Desarrollar la parte ética										■	■	■	■	■						
Analizar la información										■	■	■	■	■						
Presupuesto													■	■	■	■				
Indicar cada anexo													■	■	■	■				
Aprobación del proyecto													■	■	■	■				
Sustentar el proyecto																	■	■	■	■

4.2. Presupuesto

ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD
Asesor	1	3000
Técnicos	1	420
Encuestadores	2	200
Especialista estadístico	1	700
Material impreso	Considerado	350
Servicio de Internet	Considerado	150
Copiar	Considerado	100
Dispositivos	Ejemplar	40
Papelería	2 millar	160
Papelote	10 unidad	8
Bolígrafos	10 unidad	20
Folders	2 unidad	30
Marcadores	5 unidad	12
Transporte	Considerado	250
Imprimir	Considerado	150
TOTAL	-	5590

REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería y partería [Internet]. Washington D.C.: OPS; 2023. [Consultado 15 diciembre 2023] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
2. Zehra A. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Wiley Online Library [Internet]. 2023; 6(2): p. 535-545. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>
3. Shoqirat N. Postoperative patients in Jordan: pain prevalence, characteristics, beliefs and satisfaction. Pain Management Nursing. [Internet]. 2019; 20(3): p. 239-244. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1524904217302515>
4. Sillero A, Zabalegui A. Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. Revista Latino-Americana de Enfermagem. [Internet]. 2019; 27. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>
5. Valle M, Guerrero J, Acosta S. Cuidado de enfermería durante el posoperatorio inmediato. Revista Eugenio Espejo. [Internet]. 2021; 15(2): 1-9. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/>
6. Echeverría K, Romero H, Sellan G, Méndez E. Estilos de vida del profesional enfermero y su relación en la calidad de atención. Salud y Bienestar Colectivo [Internet]. 2020; 4(1): 44-58. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://revistasaludybienestarcolectivo.com/index.php/resbic/article/view/72/47>

7. Campos L, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un hospital nacional de Lima, Perú. *Revista cubana de enfermería*. [Internet]. 2022; 38(3). [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&script=sci_arttext&tlng=en
8. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la facultad de medicina humano*. [Internet]. 2020; 20(3). [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
9. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Fem: Revista de la Fundación Educación Médica*. [Internet] 2021; 24(5): 277. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Aumento cobertura del Seguro Social de Salud (SIS). Informe Técnico [Internet]. Lima, Perú: INEI; 2018. [consultado el 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/aumenta-cobertura-del-seguro-integral-de-salud-sis-10783/>
11. Pinto A. Nivel de satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidados de enfermería durante el post operatorio inmediato del servicio de cirugía Hospital Eduardo Eguía, tercer trimestre Tupiza 2019. [Tesis para optar el grado de maestría en enfermería médico quirúrgico]. Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho; 2020. Disponible en: <https://repo.uajms.edu.bo/index.php/tesisdegrado/article/view/124/151>
12. Anaba P, Anongeba E, Asibi A. Patient satisfaction with perioperative nursing care in a tertiary hospital in Ghana. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.

- 2020; 33(6). [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32897662/>
13. He X, Wang X, Fu X. The effects of the quality nursing mode intervention on the psychological moods, postoperative complications, and nursing satisfaction of breast cancer surgery patients. American Journal of Translational Research [Internet]. 2021; 13(10): p. 11540-11547. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8581850/>
14. Revilla C, Silvestre M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente posoperado mediato en el pabellón 6-I primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2019. [Tesis para optar el título de segunda especialidad de enfermería en cuidados quirúrgicos]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4467/REVILLA_SILV ESTRE_FCS_TITULO%20PROF_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
15. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón _Chimbote, 2021. [Tesis de Doctorado en salud pública]. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2021. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISF ACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Condori E. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Ilo - 2023. [Tesis de maestría con mención en salud pública]. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2024. Disponible en:

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cc88534e-dade-46b2-b856-09b3edf6cb58/content>

17. Joaquín J, Lorenzo S, Rodríguez J, Buil J. Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. Papeles de psicología. [Internet]. 1999; 74. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://psychologistpapers.org/contenido?num=1074>
18. Ruelas E. Calidad, productividad y costos. Salud Pública de México. [Internet]. 1993; 35(3): p. 298-304. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/download/5660/6179>
19. Lenis C. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla, 2013. [Tesis para optar el grado de maestría en enfermería]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013. Disponible en: <http://bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>
20. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014; 18: 11 [consultado 26 Nov 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>.
21. Zarate RA. La gestión del cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004; 1: 44 [consultado 26 Nov 2023]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-129620040001000091
22. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005; 6: 4 [consultado 26 Nov 2023]. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria.Pdf>

23. Organización Panamericana de la Salud. La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas. [Internet]. Washington D. C.: OPS; 2007. [Consultado el 15 enero 2024]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Renovacion_Atencion Primaria_Salud_Americas-OPS.pdf
24. Fabian A. Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med [Internet]. 2022; 22(1): e1589. [Consultado el 15 de diciembre 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
25. Torres X, Guzmán S, Pallango B, Chicaiza A, Guangazi J. Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. Ciencia Latina Rev. Multidisciplinar [Internet]. 2022; 6(1): p4966. [Consultado 215 diciembre 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1844/2640>
26. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud pública de México. [Internet]. 1993; 35(3): pp. 238-247. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
27. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista Investigación y educación en Enfermería [Internet] 2004; 22(2): 128–37. [consultado 10 de mayo 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf> Guerrero, et. al. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. IRJ [Internet]. 2018; 3(8):140-6. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
28. Rafael N. Satisfacción del paciente post operado inmediato con anestesia regional sobre los cuidados de enfermería en el servicio de URPA de la Clínica San Pablo, Lima

- octubre - noviembre 2017 [Tesis de especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 2017. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=3&isAllowed=y
29. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica [Internet]. 2018; 40(4). [consultado 2 de abril de 2023]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-961275>
30. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. [Internet]. 2017; 25(2):119-123. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/359
31. Eriksen LR. Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. Washington: Journal of Nursing Measurement [Internet]. 1995; 3(1): 59-76. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6rvPI4fyIAxUgILkGHeFhAGMQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fpubmed.ncbi.nlm.nih.gov%2F7493189%2F&usg=AOvVaw2aZnPhUi9lQAqgz9_eXVrL&opi=89978449
32. Menor M, et al. Factores estresores y síndrome de burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Lima, Perú: Cuidado y Salud [Internet]. 2015, 2(1):137-147. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiv1v7j4fyIAxVcLbkGHUkkIc0QFnoECBkQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.urp.edu.pe%2Findex.php%2FCuidado_y_salud%2Farticle%2Fview%2F1119&usg=AOvVaw1tjwer0ifhb2uOMtbEWSEI&opi=89978449

A%2F%2Frevistas.urp.edu.pe%2Findex.php%2FCuidado_y_salud%2Farticle%2Fview%2F1119&usg=AOvVaw1tjwer0ifhb2uOMtbEWSEI&opi=89978449

33. Watson J. Enfermería: La filosofía y ciencia de los cuidados. Boston: Little Brown; 1979. Citado por: Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería. Disponible en:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjkitGf4vyIAxWLCLkGHAPjBV4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3704%2F370441808002.pdf&usg=AOvVaw2oXEbBFKKLwlxJP-I6BrFt&opi=89978449>

34. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Vicerrectorado de investigación e la Universidad Ricardo Palma. [Internet]. 2018. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

35. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. 2018.

36. Arias E, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting EIRL. [Internet]. 2021. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

37. Saavedra P. Metodología de investigación científica. Editorial Soluciones Gráficas. 2017.

38. Carrera F, Govea F, Hurtado G, Freire C, et al. Estudio Correlacional De Factores Como Desempleo E Índices De Delincuencia En Ecuador. Información Tecnológica

- [Internet]. Jun. 2019.; 30(3): p. 287–94. [Consultado 15 diciembre 2023]. Disponible en: Http://Www.Scielo.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0718-07642019000300287&Lng=En&Nrm=Iso&Tlng=En
39. Silvestre L, Huamán C. Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria. Editorial San Marcos. 2019.
40. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas C. Metodología de la investigación. 1era. Edición. Puno (Perú): Editorial Instituto universitario de innovación ciencia y tecnología Inudi Perú S.A.C.; 2023. 83 p. ISBN: 978-612-5069-63-4
41. Baena G. Metodología de la investigación. 3era. Edición. México: Grupo editorial patria; 2017.
42. Lecca M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado de clínica San Borja, Lima 2016. [Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2016. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21816/lecca_vmdcl.pdf?sequence=1&isallowed=y
43. Mendez N, Francia I. Satisfacción con el cuidado enfermero en paciente posoperado en el servicio de cirugía del Hospital de Ventanilla, 2021. [Tesis para optar el título profesional de enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/631/Tesis%20Mendez%20-%20Francia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de la Investigación: Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024.

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema general: ¿Qué relación hay entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024?</p>	<p>Objetivo general: Establecer qué relación hay entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024</p>	<p>V1 CALIDAD DE LA ATENCIÓN Dimensiones: Humana Técnico- Científico Entorno</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo Enfoque: cuantitativo Tipo: aplicada Diseño: No experimental Transversal Correlacional Población y muestra: 80 pacientes posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024</p>
<p>Problemas específicos: ¿Qué relación hay entre la dimensión técnica-científica y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?? ¿Qué relación hay entre la dimensión humana y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024?? ¿Qué relación hay entre la dimensión entorno y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima en el año 2024??</p>	<p>Objetivos específicos Determinar qué relación hay entre la dimensión técnica-científica y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica Determinar qué relación hay entre la dimensión humana y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica. Determinar qué relación hay entre la dimensión entorno y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica.</p>	<p>Hipótesis específicas: Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica-científica y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica</p>	<p>V2 SATISFACCION DEL PACIENTE POSOPERADO Dimensiones: Trato Continuidad del cuidado Resultados del cuidado</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta y cuestionario para ambas variables.</p>

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería

A. DIMENSION TECNICO - CIENTIFICA	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Cree usted que está mejorando favorablemente con la atención recibida?					
2. ¿Considera que la enfermera aplica los protocolos de la institución?					
3. ¿Considera que la enfermera realiza un buen uso de los recursos de la clínica?					
4. ¿Considera que la atención que se le brinda es sin interrupciones?					
5. ¿La atención que se le brinda la considera como segura y adecuada?					
6. ¿Recibe usted todas las atenciones que se requiere para mejorar su salud?					
B. DIMENSION HUMANA					
7. ¿Recibe usted un saludo cordial de la enfermera que lo atiende?					
8. ¿La enfermera le brinda información a sus familiares sobre los cuidados que recibe?					
9. ¿Ante una inquietud o duda, la enfermera que lo atiende muestra interés por ello?					
10. ¿Considera que recibe un trato amable y empático durante la atención que recibe?					
11. ¿Recibe un trato respetuoso durante sus atenciones?					
12. ¿Considera que se guarda la confiabilidad debida sobre su diagnóstico?					
C. DIMENSION DEL ENTORNO					
13. ¿Considera que el ambiente es agradable, cómodo y tranquilo (fuera de ruidos molestos para su buen descanso)?					
14. ¿La habitación en la que se encuentra tiene buena iluminación y ventilación?					
15. ¿La habitación donde permanece está constantemente limpia y ordenada?					

Instrumento 2: Satisfacción de pacientes posoperados

ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
TRATO			
1.- Las enfermeras son amables en el trato que le proporcionan	1	2	3
2.- Las enfermeras lo entienden o comprenden cómo se siente	1	2	3
3.- Las enfermeras muestran paciencia cuando le proporcionan cuidados	1	3	3
4.- La atención que le proporciona la enfermera es buena y precisa	1	2	3
5.- Cuando la enfermera le orienta utiliza un lenguaje claro y sencillo	1	2	3
6.- Las enfermeras le ponen atención cuando conversa con ellas	1	2	3
7.- Las enfermeras son amigables con usted	1	2	3
8.- Las enfermeras le proporcionan privacidad al realizar algún procedimiento	1	2	3
CONTINUIDAD			
9.- Las enfermeras durante el turno valoran sus necesidades	1	2	3
10.- Las enfermeras les proporcionan los cuidados que usted necesita	1	2	3
11.- Las enfermeras saben lo que necesita sin tener que decírselo a cada una de ellas	1	2	3
RESULTADO DEL CUIDADO			
12.- Las enfermeras lo hacen sentir cómodo y le alivian el dolor	1	2	3
13.- Las enfermeras lo hacen sentir tranquilo y relajado	1	2	3
14.- Las enfermeras lo hacen sentir seguro al ayudarlo de aliviarlo de algún problema	1	2	3
15.- Recibió información de la enfermera sobre cada procedimiento después de la cirugía	1	2	3
16.- La enfermera le orienta acerca de cómo cuidarse durante su estancia en la clínica.	1	2	3
17.- La enfermera le enseña cómo cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa	1	2	3
18.- Considera que la orientación que le ha dado la enfermera facilitado la recuperación después de la Cirugía	1	2	3

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Escobar Palomino, Joany Jacqueline

Título: Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica de Lima – 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Escobar Palomino, Joany Jacqueline. El propósito de este estudio es: Determinar es la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente posoperado del centro quirúrgico de una clínica. Su puesta en práctica permitirá que los profesionales de enfermería puedan determinar si existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios posoperados de una clínica.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con: Lic. Escobar Palomino, Joany Jacqueline, número de teléfono: +51 904 710 757 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, número de teléfono: +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

● 19% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	uwiener on 2023-11-20 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%